


*Agence de la santé
et des services sociaux
du Saguenay –
Lac-Saint-Jean*

Québec 

Rapport annuel 2013-2014
sur l'application de la procédure
d'examen des plaintes

Adopté par le conseil d'administration

Le 25 septembre 2014

Édition produite par

L'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Coordination/rédaction

Johanne Bilodeau, commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services

Caroline Gobeil, commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services

Conception

Valérie Savard, agente administrative, Direction des ressources humaines et des services administratifs

Relecture

Annie Girard, agente administrative, Direction générale

Johanne Tremblay, agente administrative

Ce document peut être consulté à la section Documentation du site Internet de l'Agence à l'adresse suivante : www.santesaglac.gouv.qc.ca

Le genre masculin est utilisé dans ce document dans le seul but d'alléger le texte. Il désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014

ISSN 1916-078X (imprimé)

ISSN 1916-0798 (en ligne)

Cette publication a été versée dans la banque SANTÉCOM

© Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Table des matières

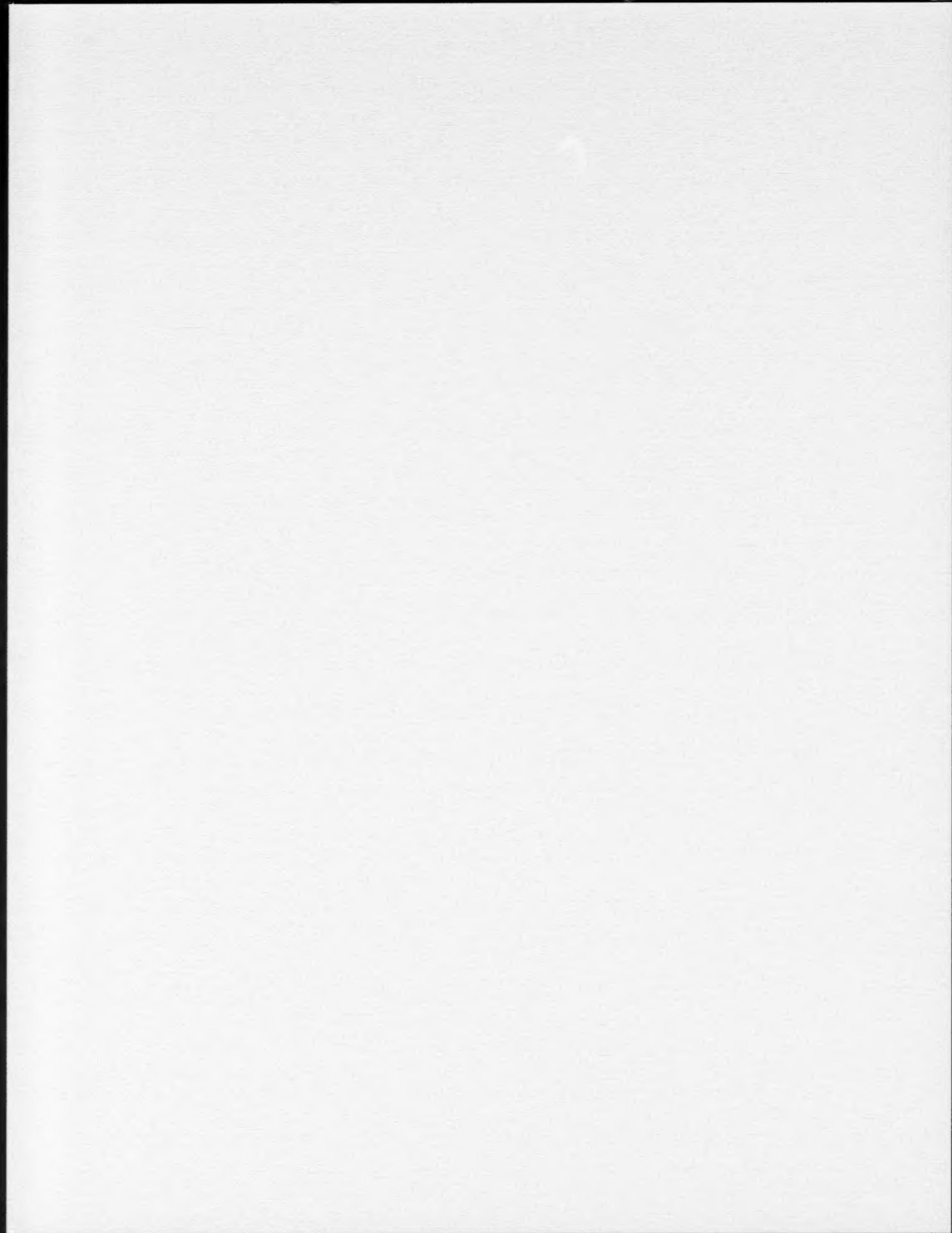
Introduction	7
Droits des usagers	8
Le mandat de l'Agence	9
La description des fonctions des commissaires	10
Terminologie des types de dossiers que le commissaire peut traiter	11
Faits saillants des plaintes traitées par la commissaire régionale	12
Faits saillants des plaintes traitées par les commissaires locaux	12
Les deux paliers du régime d'examen des plaintes	13
Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes	14

Première partie – Bilan global des activités de la commissaire régionale

1. Bilan des dossiers de plaintes reçus par l'Agence	17
2. Auteur, mode de dépôt et délai de traitement des plaintes	18
3. Objets des plaintes selon leur niveau de traitement et les mesures correctives associées ...	19
4. Interventions.....	20
5. Demandes d'assistance et d'accompagnement.....	22

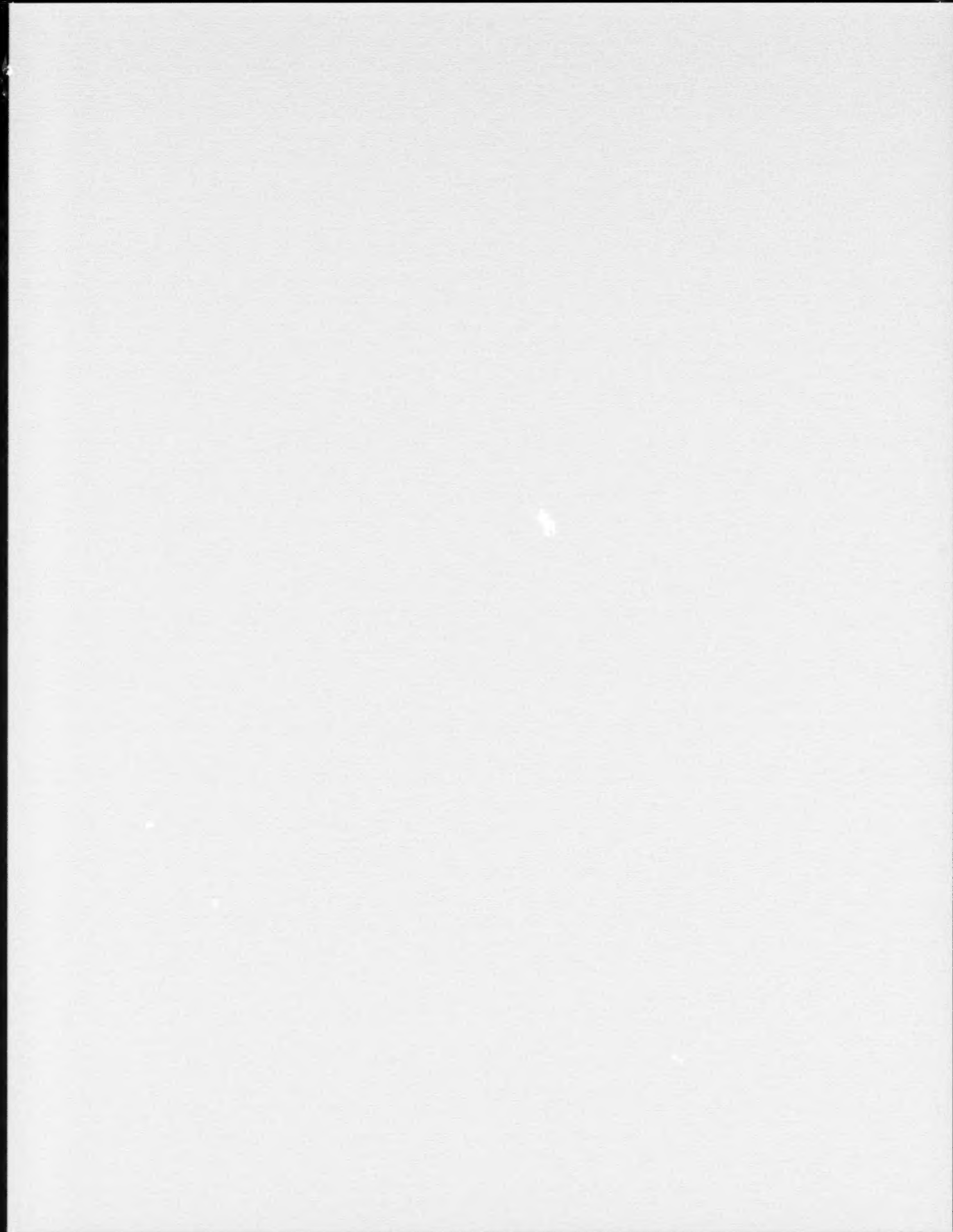
Deuxième partie – Bilan global des activités des commissaires locaux et des médecins examinateurs de la région

6. Bilan global des dossiers de plaintes 2012-2013 en établissement.....	25
7. Auteur, mode de dépôt et délai de traitement des plaintes conclues en établissement	27
8. Objets de plaintes selon leur niveau de traitement en établissement.....	29
9. Interventions et consultations.....	30
Conclusion	31



Liste des tableaux

Tableau 1	Évolution du bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen en 2013-2014	17
Tableau 2	Répartition des dossiers de plaintes en fonction de l'instance visée	17
Tableau 3	État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon l'auteur	18
Tableau 4	Le délai de traitement des plaintes en 2013-2014	18
Tableau 5	Principaux objets de plaintes en 2013-2014	20
Tableau 6	Évolution du bilan des dossiers d'interventions selon l'étape de traitement	20
Tableau 7	État des dossiers d'interventions dont le traitement a été conclu selon l'auteur	21
Tableau 8	État des dossiers d'interventions dont le traitement a été conclu selon l'instance visée	21
Tableau 9	Principaux objets d'intervention en 2013-2014	22
Tableau 10	État des demandes d'assistance conclues en 2013-2014	22
Tableau 11	Évolution du bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen en 2013-2014	25
Tableau 12	Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen et la mission en 2013-2014 – Commissaires locaux	25
Tableau 13	Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen et la mission en 2013-2014 – Médecins examinateurs	26
Tableau 14	État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen en 2013-2014 – Commissaires locaux	27
Tableau 15	État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le délai d'examen en 2013-2014 – Médecins examinateurs	28
Tableau 16	État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif en 2013-2014 – Commissaires locaux	29
Tableau 17	État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le niveau de traitement et le motif en 2013-2014 – Médecins examinateurs	30



Introduction

La production du rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services fait partie des obligations légales de toute agence de la santé et des services sociaux.

En conformité avec l'article 76.12 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSS) (L.R.Q., chapitre S-4.2), le conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean (ci-après « l'Agence ») doit transmettre annuellement au ministre de la Santé et des Services sociaux, un rapport comprenant le bilan des activités du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services qui fait état de l'ensemble des rapports des commissaires locaux reçus de chaque conseil d'administration d'un établissement.

Dans un premier temps, nous vous présentons le rappel des droits des usagers, le mandat de l'Agence et de même que la procédure d'examen des plaintes en vigueur à l'Agence.

Le rapport fait ensuite état de l'examen des plaintes reçues pour l'exercice 2013-2014. On y traite également des différentes activités effectuées par la commissaire régionale en lien avec le traitement des plaintes et de la qualité des services.

La dernière partie présente une compilation des rapports annuels dans les établissements publics de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean ainsi que dans l'établissement privé conventionné reconnu comme centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

Ces données proviennent du système d'information de gestion sur les plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS) que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services utilisent pour compiler leurs données statistiques.

Droits des usagers

La Loi sur les services de santé et des services sociaux reconnaît à l'utilisateur :

1. Le droit d'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu et les modalités d'accès à ces services et ces ressources;
2. Le droit de recevoir des services adéquats sur les plans humains, sociaux et scientifiques avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire;
3. Le droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel il désire recevoir des services;
4. Le droit de recevoir des soins en cas d'urgence;
5. Le droit d'être informé de son état de santé et de bien-être de manière à connaître les différentes options qui s'offrent à lui ainsi que les risques et conséquences associés à chacune de ces options;
6. Le droit de donner ou refuser un consentement à des soins;
7. Le droit de participer à toute décision affectant son état de santé ou bien être;
8. Le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir de l'information ou entreprendre des démarches relativement à un service dispensé par un établissement ou au cours d'une démarche de plainte;
9. Le droit d'accès à son dossier;
10. Le droit d'exercer un recours contre un établissement, ou contre une ressource de type familial.

Les articles 4 à 16 qui portent sur les droits des usagers se retrouvent de façon plus détaillée dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Le mandat de l'Agence

Le conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean doit, par règlement, établir une procédure d'examen des plaintes. C'est le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services qui est le seul responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes au plan régional.

Ce recours permet aux usagers ou à leurs représentants de porter plainte, s'ils sont insatisfaits des services reçus ou qu'ils auraient dû recevoir, envers les instances suivantes :

Un organisme communautaire

On entend par « organisme communautaire » une personne morale constituée en vertu d'une loi du Québec à des fins non lucratives dont les affaires sont administrées par un conseil d'administration composé majoritairement d'utilisateurs des services de l'organisme ou des membres de la communauté qu'il dessert et dont les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux (art. 334 de la LSSSS). **La région compte environ 218 organismes communautaires reconnus par l'Agence.**

Des résidences privées pour aînés

Pour être reconnus à titre de résidence privée pour aînés (RPA), les immeubles d'habitation collective doivent héberger des personnes âgées de 65 ans et plus et offrir différents services à la clientèle dans au moins deux des catégories de services suivantes : service de repas, service d'assistance personnelle, soins infirmiers, service d'aide domestique, service de sécurité ou service de loisirs.

La région compte un total de 95 RPA. Parmi l'ensemble de ces résidences, 88 offrent les services d'assistance personnelle et 7 sont consacrées à une clientèle autonome.

Des ressources d'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique

Des services préhospitaliers d'urgence, comprenant le Centre de communication Santé des Capitales (CCSC) et les sept entreprises de transport ambulancier.

Le Centre de communication santé des Capitales a pour mission d'assurer le bon traitement des appels urgents en matière de santé, ainsi que la coordination et la répartition des transports ambulanciers dans la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Un organisme, une société ou une personne dont les services ou les activités sont liés au domaine de la santé et des services sociaux, et avec lesquels une entente de services pour leur prestation a été conclue par l'Agence.

Toute activité ou fonction de l'Agence relativement à tout service d'aide à la clientèle.

La description de fonctions des commissaires

Dans la région, tous les centres de santé et de services sociaux (CSSS) ont un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et un médecin examinateur. Un des commissaires couvre les services de trois CSSS au Lac-Saint-Jean (CSSS de Lac-Saint-Jean-Est, CSSS Domaine-du-Roy et CSSS Maria-Chapdelaine) et un commissaire assure les services pour chacun des autres CSSS du Saguenay (CSSS Cléophas-Claveau, CSSS de Chicoutimi et CSSS de Jonquière). Le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED) et le Centre jeunesse comptent également un commissaire local.

La plainte d'un usager est traitée soit par le commissaire régional, le commissaire local ou un médecin examinateur, selon l'instance à laquelle elle s'adresse.

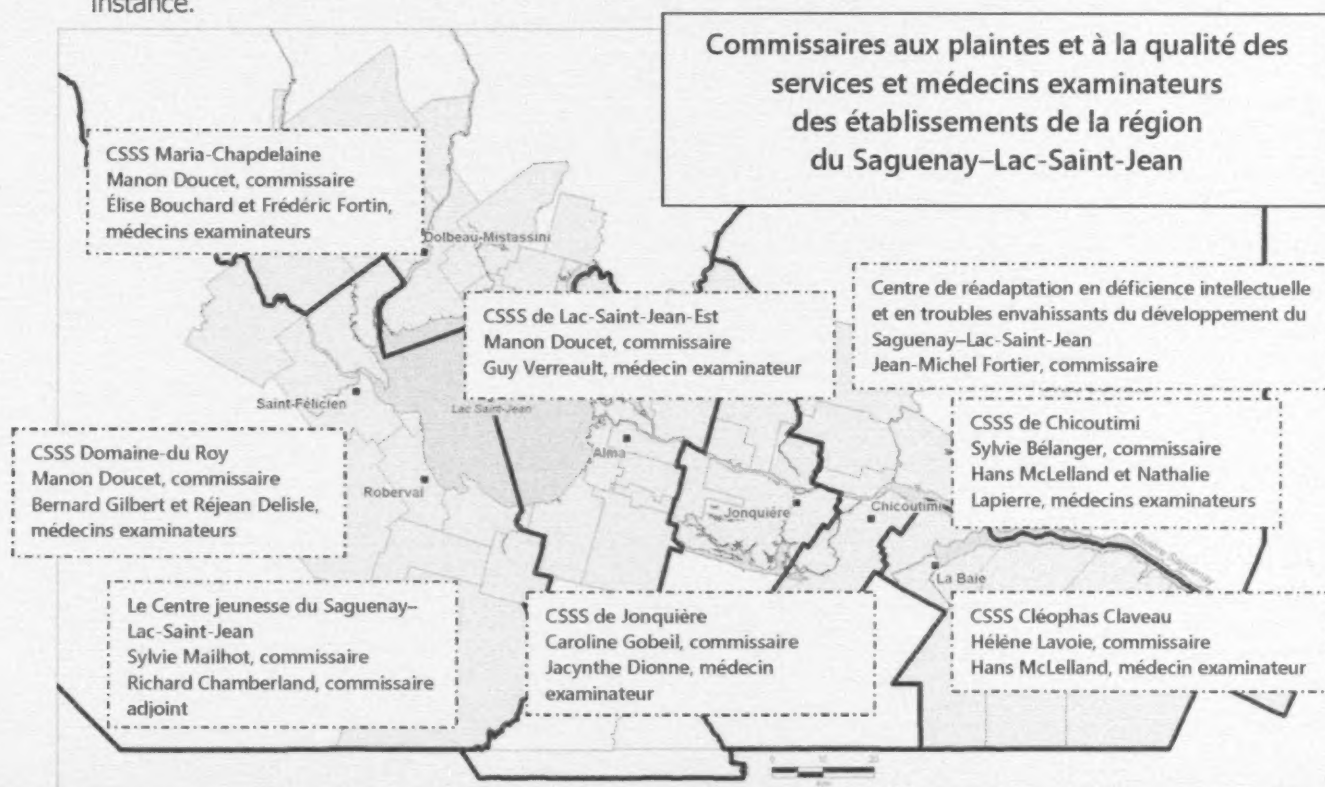
Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est nommé par le conseil d'administration de qui il relève. Il exerce des fonctions exclusives, ce qui lui permet de préserver son indépendance. Cette indépendance lui permet d'examiner les situations sans contraintes et en toute impartialité.

Il a la responsabilité d'analyser l'information, faire valoir sa position, recueillir les observations des personnes concernées, formuler des conclusions et émettre, s'il y a lieu, des recommandations aux instances concernées par les services.

Il peut aussi intervenir de sa propre initiative lorsqu'il a des motifs de croire que les droits des usagers ne sont pas respectés.

Le délai prévu par la LSSSS pour transmettre les conclusions d'une plainte est fixé à 45 jours.

Si l'usager n'est pas satisfait de la conclusion du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, il peut avoir recours aux services du Protecteur du citoyen qui agit en deuxième instance.



Terminologie des types de dossiers que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services peut traiter



Plainte : insatisfaction manifestée verbalement ou par écrit par un usager ou son représentant à l'endroit des services qu'il a reçus, qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir d'un établissement, d'une ressource, d'un organisme communautaire ou d'une résidence privée pour aînés.

Un usager peut déposer une plainte concernant un service (rendu, refusé ou non disponible) ou sur un droit. Les motifs d'insatisfaction pour lesquels nous faisons enquête sont l'accessibilité aux soins et services, les soins et services dispensés, l'aspect financier, les droits particuliers, les relations interpersonnelles, l'organisation du milieu et les ressources matérielles.

Intervention : un commissaire peut intervenir de sa propre initiative lorsque des faits lui sont rapportés ou observés et qu'il juge qu'il a des motifs de croire que les droits des usagers ne sont pas respectés.

La loi offre à l'ensemble des usagers une solution de rechange au dépôt d'une plainte pour se faire entendre par un commissaire. Un usager peut considérer qu'une situation mérite d'être analysée dans une perspective d'amélioration de la qualité, mais il peut ne pas déposer une plainte ou hésite à le faire.

Également, la loi accorde au commissaire le pouvoir d'intervenir de sa propre initiative. Deux conditions sont prescrites :

-  avoir des motifs raisonnables de croire que...;
-  un droit d'un usager, ou d'un groupe d'usagers, n'est pas respecté.

Assistance : demande d'aide concernant la formulation d'une plainte ou l'obtention d'un soin ou d'un service.

Le commissaire peut servir d'intermédiaire au profit d'un usager, afin de lui permettre d'obtenir un soin ou un service. Dans les deux circonstances, s'il le juge à propos, il peut entreprendre une démarche d'amélioration.

Consultation : demande d'avis, question ou conseil relevant de la compétence du commissaire aux plaintes.

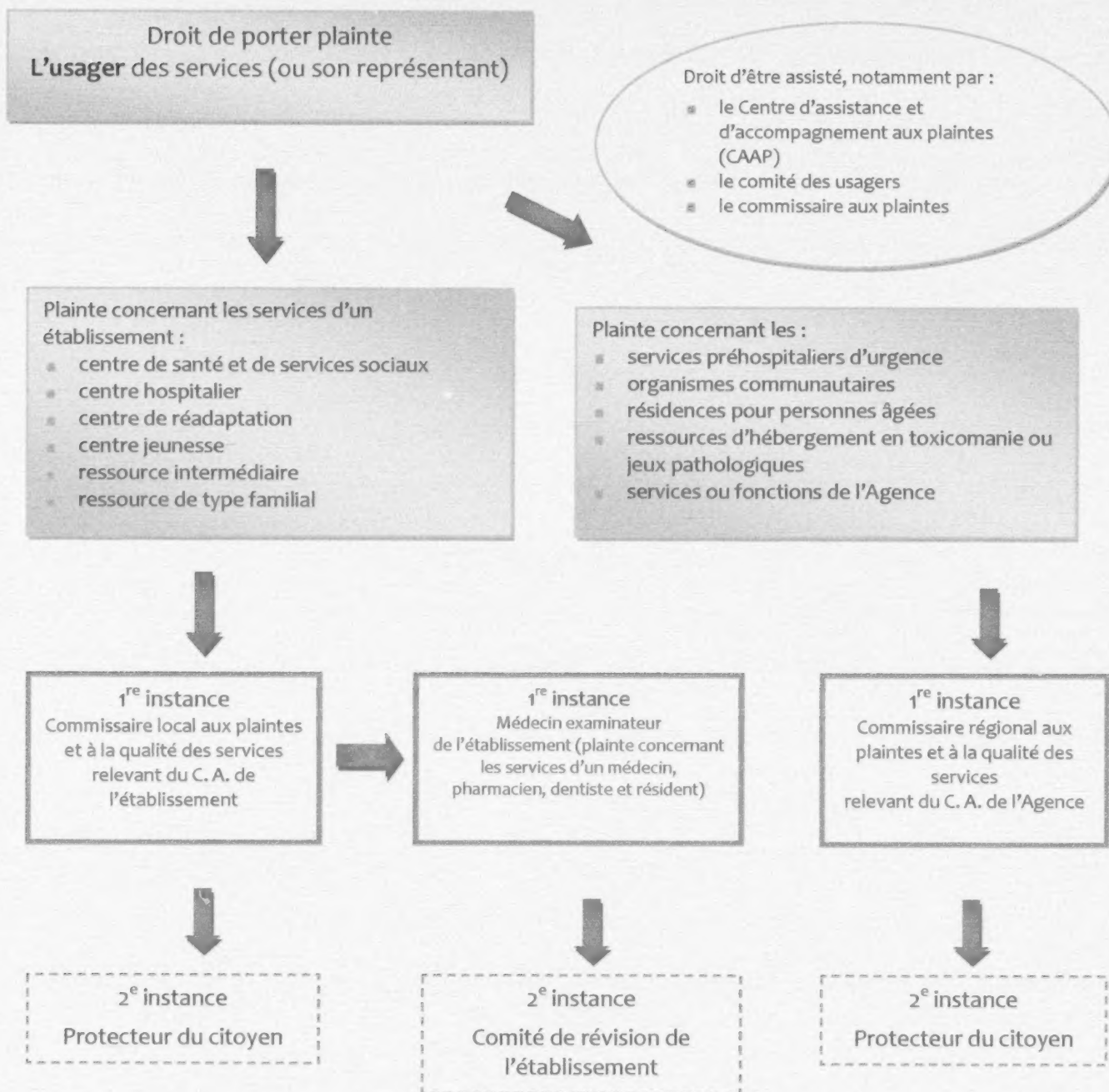
Faits saillants relatifs aux plaintes traitées par la commissaire régionale

- ☐ La commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services a reçu 12 plaintes durant l'exercice et en a conclues 13; 1 plainte était en cours d'examen à la fin de l'exercice.
- ☐ Les instances le plus souvent visées ont été les résidences privées pour aînés (5), les services préhospitaliers d'urgence (4) et les organismes communautaires (3).
- ☐ 1 plainte a été transmise en deuxième instance au Protecteur du citoyen. Ce dernier en est arrivé aux mêmes conclusions que la commissaire régionale.
- ☐ Les motifs de plaintes les plus souvent invoqués concernent l'accessibilité, l'organisation du milieu et des ressources matérielles, les relations interpersonnelles et l'aspect financier.
- ☐ Le délai de traitement des plaintes a été inférieur ou égal à 45 jours dans 100 % des cas.
- ☐ 16 dossiers d'interventions ont été conclus au cours de l'exercice 2013-2014.
- ☐ 6 dossiers d'interventions avaient comme auteur le représentant de l'utilisateur, 5 un tiers et 5 l'utilisateur lui-même.
- ☐ 13 de ces dossiers d'interventions concernaient les résidences privées pour aînés.
- ☐ Les motifs d'intervention les plus souvent invoqués concernent l'organisation du milieu et des ressources matérielles, les relations interpersonnelles et les soins et services donnés.

Faits saillants relatifs aux plaintes traitées par les commissaires locaux

- ☐ Les commissaires locaux de l'ensemble des établissements de la région ont reçu 631 plaintes et en ont conclu 624. En 2012-2013, ils en avaient reçu 603.
- ☐ 24 plaintes ont été transmises en deuxième instance au Protecteur du citoyen comparativement à 18 en 2012-2013.
- ☐ Pour les médecins examinateurs des établissements, 90 plaintes ont été reçues et 78 conclues. 4 de ces plaintes ont été transmises au deuxième palier.

Les deux paliers du régime d'examen des plaintes



Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)

Toute personne qui désire formuler une plainte auprès d'un établissement de la région, de l'Agence ou du Protecteur du citoyen peut être assistée par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes du Saguenay-Lac-Saint-Jean. C'est un organisme communautaire mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux pour assister l'utilisateur dans toute démarche et l'accompagner pendant toute la durée du recours, et ce, gratuitement.

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes est un partenaire très important pour les commissaires aux plaintes et à la qualité des services de la région puisqu'il informe l'utilisateur sur le fonctionnement du régime d'examen des plaintes, l'aide à clarifier l'objet de la plainte, la rédige au besoin, l'assiste et l'accompagne sur demande, à chaque étape du recours et facilite la conciliation avec toute instance concernée.

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes peut être joint au 418 662-6774 ou par courrier électronique à l'adresse suivante : info@plaintesante.ca

Première partie

Bilan global des activités de la commissaire régionale



1. Bilan des dossiers de plaintes reçus par l'Agence

L'Agence a reçu 12 plaintes en 2013-2014, comparativement à 19 en 2012-2013.

Tableau 1
Évolution du bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen en 2013-2014

Exercice	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2 ^e palier
2013-2014	2	12	13	1	0
2012-2013	5	19	17	2	1
2011-2012	0	19	24	0	2

Des 12 plaintes reçues, 5 concernaient les résidences privées pour aînés, 4 les services préhospitaliers d'urgence, 3 les organismes communautaires et autres.

Tableau 2
Répartition des dossiers de plaintes en fonction de l'instance visée

Catégorie	Nombre en 2013-2014	Nombre en 2012-2013	Nombre en 2011-2012
Organismes communautaires	1	1	0
Résidences privées pour aînés	5	6	7
Services préhospitaliers d'urgence	4	6	7
Agence	0	1	5
Autres	2	3	0
Total	12	17	19

2. Auteur, mode de dépôt et délai de traitement des plaintes

Au cours de l'exercice 2013-2014, 54 % des plaintes conclues ont été formulées par l'utilisateur lui-même et 46 % par un représentant.

Comparativement à l'exercice 2012-2013, 41 % des plaintes conclues avaient été formulées par l'utilisateur lui-même et 59 % par un représentant.

Tableau 3
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon l'auteur

Auteur	Nombre en 2013-2014	Nombre en 2012-2013
Représentant	6	10
Usager	7	7
TOTAL	13	17

Le délai de traitement des plaintes a été inférieur à 45 jours dans 100 % des cas.

Tableau 4
Le délai de traitement des plaintes en 2013-2014

Délai d'examen	Nombre de dossiers en 2013-2014	Nombre de dossiers en 2012-2013
Moins de 3 jours	0	3
4 à 15 jours	5	4
16 à 30 jours	4	6
31 à 45 jours	4	4
TOTAL	13	17

3. Objets des plaintes selon leur niveau de traitement et les mesures correctives associées

En 2013-2014, les dossiers de plaintes conclues par l'Agence comportaient 18 objets de plaintes répartis comme suit :

- **l'accessibilité (4)** : l'absence de services ou de ressources, les délais, la difficulté d'accès à un service, le refus de services, etc.;
- **l'organisation du milieu et des ressources matérielles (4)** : l'alimentation, la compatibilité des clientèles, la condition de séjour, le confort/commodité, l'équipement, l'hygiène, les règles et procédures du milieu, la sécurité et la protection, etc.;
- **les relations interpersonnelles (7)** : l'abus, la communication/attitude, la discrimination-racisme, la fiabilité/disponibilité, le respect, etc.;
- **l'aspect financier (1)** : la facturation;
- **les droits particuliers (2)** : la sécurité et le choix de l'établissement.

Tableau 5
Principaux objets de plainte en 2012-2013

Objets de plainte*	Nombre de dossiers en 2013-2014	Nombre de dossiers en 2012-2013
Accessibilité aux soins et services	4	5
Aspect financier	1	0
Droits particuliers	2	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	4	3
Relations interpersonnelles	7	4
Soins et services dispensés	0	5
Total	18	17

*Certaines plaintes portent sur plus d'un objet

L'examen de ces dossiers a donné lieu à des mesures correctives. Les recommandations ont porté principalement sur l'organisation du milieu et des ressources matérielles, ainsi que sur les relations interpersonnelles.

Le comité de vigilance et de la qualité veille au suivi des recommandations du commissaire tout au long de l'année.

4. Interventions

Tableau 6
Évolution du bilan des dossiers d'interventions selon l'étape de traitement

Exercice	En cours d'examen au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
2013-2014	0	17	16	1
2012-2013	0	18	18	0
2011-2012	0	27	27	0

Tableau 7
État des dossiers d'interventions dont le traitement a été conclu selon l'auteur

Auteur	Nombre en 2013-2014	Nombre en 2012-2013
Représentant	6	8
Tiers	5	4
Usager	5	6
TOTAL	16	18

Tableau 8
**État des dossiers d'interventions dont le traitement a été conclu
selon l'instance visée**

Instance visée	En cours d'examen au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice
Résidence pour personnes âgées	0	13	13	0
Services préhospitaliers d'urgence	0	2	1	1
Autres	0	1	1	0
TOTAL	0	16	15	1

Tableau 9
Principaux objets d'interventions en 2013-2014

Objets d'intervention*	Nombre de dossiers en 2013-2014	Nombre de dossiers en 2012-2013
Accessibilité aux soins et services	2	5
Aspect financier	1	2
Droits particuliers	0	0
Organisation du milieu et ressources matérielles	8	5
Relations interpersonnelles	3	5
Soins et services donnés	2	3
Autres	0	0
Total	16	20

*Certaines interventions portent sur plus d'un objet

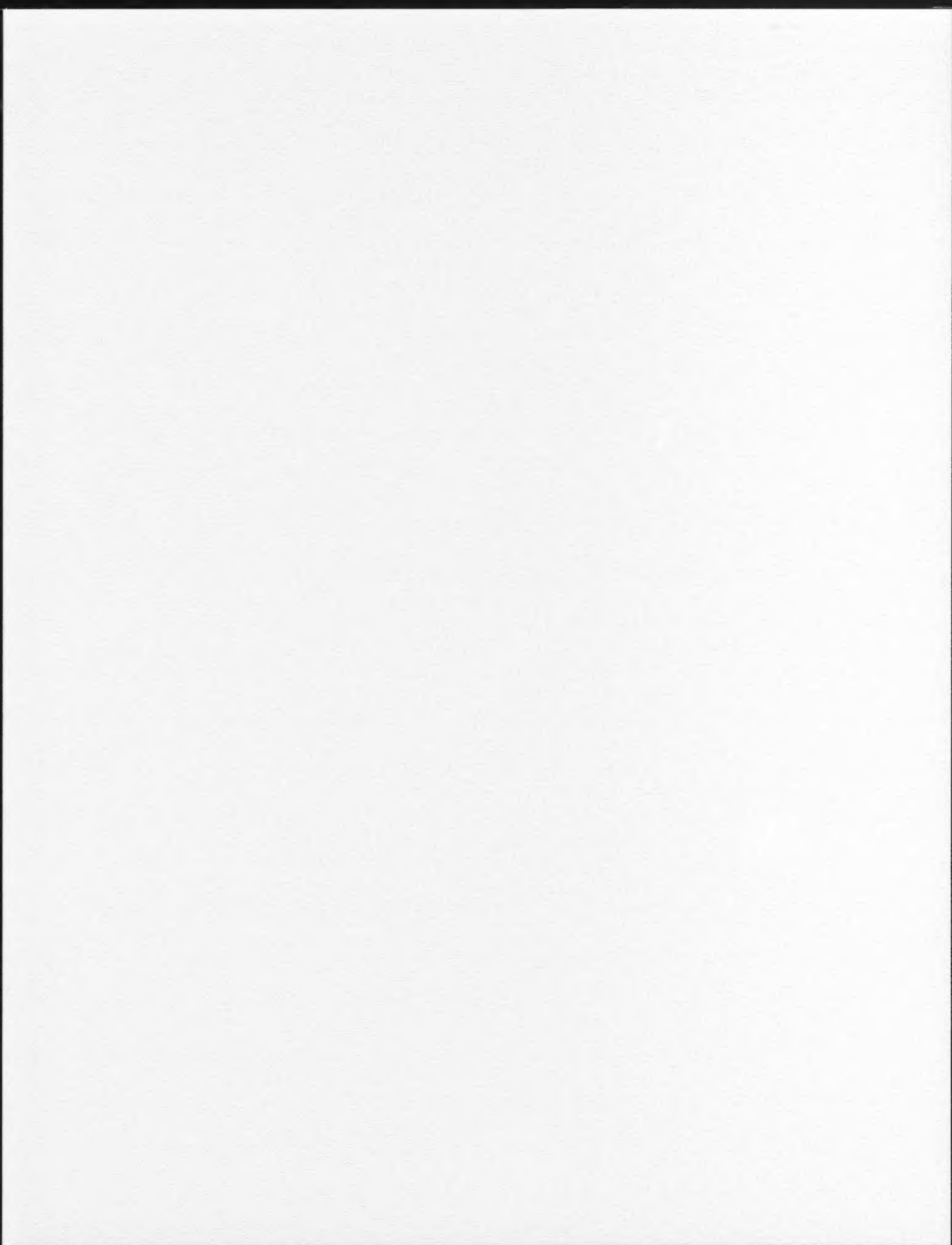
5. Demandes d'assistance et d'accompagnement

Tableau 10
État des demandes d'assistance conclues en 2013-2014

Assistance	Nombre
Aide à la formulation d'une plainte	5
Aide concernant un soin ou un service	8
TOTAL	13

Deuxième partie

Bilan global des activités des commissaires locaux et des
médecins examinateurs de la région



6. Bilan global des dossiers de plaintes 2012-2013 en établissement

Cette partie porte sur l'application de la procédure d'examen des plaintes en première instance par les établissements du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Les 7 commissaires locaux de la région ont traité 631 dossiers de plaintes entre le 1^{er} avril 2013 et le 31 mars 2014. Au cours de l'année, 623 plaintes ont été conclues et 39 étaient toujours en voie de traitement à la fin de l'exercice. Vingt-quatre dossiers de plaintes ont été transmis au 2^e palier au Protecteur du citoyen.

Tableau 11
Évolution du bilan des dossiers de plaintes selon l'étape
de l'examen en 2013-2014

Exercice	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2 ^e palier
2013-2014	32	631	623	39	24
2012-2013	33	603	604	32	18
2011-2012	31	442	440	33	6

Tableau 12
Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen et la mission en 2013-2014
- Commissaires locaux -

Mission	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2 ^e palier
Centre local de services communautaires (CLSC)	4	94	90	8	1
Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (CHSGS)	26	387	385	27	10
Centre hospitalier d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)	2	63	63	2	3
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ)	0	42	40	2	7
Centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA)	0	12	12	0	1
Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED)	0	26	26	0	2
Centre de réadaptation pour les personnes alcooliques et autres toxicomanes (CRPAT)	0	3	3	0	0
Centre de réadaptation en déficience physique (CRDP)	0	4	4	0	0
TOTAL	32	631	623	39	24

Tableau 13
Bilan des dossiers de plaintes selon l'étape de l'examen et la mission en 2013-2014
- Médecins examinateurs -

Mission	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2 ^e palier
Centre local de services communautaires (CLSC)	0	1	0	1	0
Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés (CHSGS)	12	86	75	23	4
Centre hospitalier d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)	0	1	1	0	0
Centre de réadaptation en déficience (CRD)	0	1	1	0	0
Centre de réadaptation pour les personnes alcooliques et autres toxicomanes (CRPAT)	0	1	1	0	0
TOTAL	12	90	78	24	4

Les médecins examinateurs des établissements de la région ont reçu 90 dossiers entre le 1^{er} avril 2013 et le 31 mars 2014; 78 plaintes ont été conclues, 24 étaient toujours en voie de traitement à la fin de l'exercice et 4 plaintes ont été transmises au comité de révision.

7. Auteur, mode de dépôt et délai de traitement des plaintes conclues en établissement

Pour l'ensemble des établissements de la région, dans 58 % des cas, la plainte a été déposée au commissaire local par l'utilisateur lui-même, alors que 40 % l'ont été par son représentant et 2 % par un tiers.

En ce qui concerne les médecins examinateurs, dans 43 % des cas, l'auteur de la plainte a été l'utilisateur lui-même, dans 30 % des cas un représentant et dans 5 % des cas, un tiers.

Tableau 14
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon
le délai d'examen en 2013-2014
- Commissaires locaux -

Délai d'examen	Nombre	%
Moins de 3 jours	89	14 %
4 à 15 jours	213	34 %
16 à 30 jours	158	26 %
31 à 45 jours	91	14 %
46 à 60 jours	36	6 %
61 à 90 jours	23	4 %
91 à 180 jours	11	2 %
181 jours et plus	2	0 %
Total	623	100 %

Pour ce qui est du délai moyen observé pour l'examen d'une plainte, c'est-à-dire depuis le dépôt de la plainte jusqu'à la conclusion émise par l'établissement, on note que, dans le cas des commissaires locaux, la majorité des plaintes (88 %) ont été conclues en moins de 45 jours.

Tableau 15
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon
le délai d'examen en 2013-2014
- Médecins examinateurs -

Délai d'examen	Nombre	%
Moins de 3 jours	2	3 %
4 à 15 jours	15	19 %
16 à 30 jours	12	15 %
31 à 45 jours	10	13 %
46 à 60 jours	5	6 %
61 à 90 jours	12	15 %
91 à 180 jours	20	26 %
181 jours et plus	2	3 %
Total	78	100 %

Pour ce qui est du délai moyen observé pour l'examen d'une plainte, dans le cas du médecin examinateur, 50 % des plaintes ont été traitées dans un délai inférieur à 45 jours.

8. Objets de plaintes selon leur niveau de traitement en établissement

Parmi les dossiers de plaintes conclues par les établissements en 2013-2014, on dénombre 795 objets de plaintes traités par les commissaires locaux et 102 objets de plaintes traitées par les médecins examinateurs.

Tableau 16
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le niveau
de traitement et le motif en 2013-2014

- Commissaires locaux -

Objets de plainte*	Nombre de dossiers en 2013-2014	Nombre de dossiers en 2012-2013
Accessibilité aux soins et services	123	130
Aspect financier	92	87
Droits particuliers	67	169
Organisation du milieu et ressources matérielles	105	113
Relations interpersonnelles	179	176
Soins et services dispensés	228	232
Autres	1	5
Total	795	912

*Certaines interventions portent sur plus d'un objet

Tableau 17
État des dossiers de plaintes dont l'examen a été conclu selon le niveau
de traitement et le motif en 2013-2014
- Médecins examinateurs -

Objets de plainte*	Nombre de dossiers en 2013-2014
Accessibilité aux soins et services	11
Aspect financier	1
Droits particuliers	5
Organisation du milieu et ressources matérielles	0
Relations interpersonnelles	32
Soins et services dispensés	53
Autres	0
Total	102

* Certaines interventions portent sur plus d'un objet

9. Interventions et consultations

Les commissaires locaux ont conclu 163 interventions au cours de la dernière année. En ce qui concerne les signalements, 40 % ont été faits par les usagers eux-mêmes, 27 % par un tiers et 33 % par un représentant de l'utilisateur.

Conclusion

À la lumière de l'analyse des plaintes et des interventions de l'ensemble de la région, nous constatons que les insatisfactions les plus formulées proviennent des résidences privées pour aînés.

Cette clientèle demeure vulnérable et parfois hésite à porter plainte par peur de représailles de la part des exploitants de résidences, ce qui explique que ces insatisfactions sont davantage traitées comme des interventions que des plaintes.

Ce constat démontre que les efforts mis de l'avant afin de promouvoir le régime d'examen des plaintes demeurent un enjeu important pour la qualité des services de santé de notre région.

Le Rapport annuel sur l'application du régime d'examen des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services informe la population sur l'ensemble des activités réalisées par les commissaires, mais il nous permet aussi d'identifier des pistes concrètes d'amélioration en ce qui a trait à certaines problématiques rencontrées.

Madame Caroline Gobeil fut la commissaire régionale qui a effectué les fonctions pour l'année 2013-2014 à l'Agence. Nous la remercions pour sa contribution exceptionnelle et lui souhaitons une bonne continuation au sein de son établissement.

La commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services,
Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean

Johanne Bilodeau